Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0956

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. A.M.C. Dello als secretaris)

Datum uitspraak	2 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de BKR-codering in het CKI (een A2-codering) en vordert verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat in dit specifieke geval de belangen van Hoist niet langer zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-codering. Hierbij speelt met name een rol de vaststellingsovereenkomst die Hoist Portfolio Holding Ltd. en de consument hebben afgesloten en waarin onder andere is afgesproken dat de consument tegen finale kwijting in 2000 maandtermijnen van € 50,- een bedrag van € 100.000,- zal aflossen. Deze overeenkomst in combinatie met het belang van de consument leidt er in dit specifieke geval toe dat de BKR-codering moet worden verwijderd. De vordering van de consument wordt toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Hoist; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Hoist; 6) de aanvullende informatie van Hoist na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 september 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar partner de heer [naam 1]. Namens Hoist was aanwezig de heer mr. [naam 2], legal counsel.

1.3 De consument en Hoist hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in januari 2003 een kredietovereenkomst afgesloten met IDM Financieringen B.V. (hierna: IDM), een rechtsvoorganger van Hoist, met een kredietlimiet van € 50.000,- (hierna: het krediet). Hoist heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Hoist, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op een zeker moment zijn er achterstanden ontstaan in de betaling van de aflostermijnen van het krediet. Hoist heeft de consument meerdere aanmanings- en sommatiebrieven gestuurd en gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betalingen Hoist hiervan melding zou maken bij BKR. Op 8 november 2011 heeft Hoist een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Na het uitblijven van betaling heeft Hoist de vordering opgeëist en op 29 december 2011 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Om tot een oplossing te komen hebben Hoist Portfolio Holding Ltd. en de consument in 2018 een vaststellingsovereenkomst afgesloten. Hierin is onder andere afgesproken dat de consument tegen finale kwijting in 2000 maandtermijnen van € 50,- een bedrag van € 100.000,- aan Hoist zou voldoen. De vordering is nog niet voldaan.

2.3 De consument heeft Hoist meerdere keren gevraagd de BKR-codering vroegtijdig te verwijderen. Nadat Hoist deze verzoeken heeft afgewezen, heeft de consument hierover een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt over de BKR-codering in het CKI en vordert dat Hoist deze codering vroegtijdig laat verwijderen. Zij voert daarvoor de volgende argumenten aan.

2.5 De partner van de consument heeft in 2013 een woning aangekocht. Door de BKR-codering op naam van de consument kon de hypothecaire geldlening (hierna: lening) ten behoeve van deze woning alleen op naam van de partner worden afgesloten. Hierdoor zijn de voorwaarden waaronder deze lening is afgesloten veel minder gunstig. De consument en haar partner willen de lening verhogen, maar door de BKR-codering ondervinden zij nu dezelfde belemmeringen. Handhaving van de BKR-codering betekent voor de consument ook dat als haar partner er niet meer is, zij niet in de huidige woning kan blijven wonen, omdat zij geen lening kan krijgen. Ook het huren van een andere woning zal een probleem zijn door de BKR-codering. Tevens belemmert de BKR-codering de consument bij het starten van een onderneming en het verkrijgen van een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) ten behoeve van een baan.

2.6 In 2003 heeft de consument het krediet afgesloten voor een vriend die zelf geen lening kon krijgen. De consument was in de veronderstelling dat het krediet vanuit de daarnaast overeengekomen beleggingsconstructie na tien jaar volledig afbetaald zou worden. Toen zij na negen jaar ging kijken of de belegging inmiddels misschien al voldoende was om het krediet af te lossen, bleek dat bij lange na niet het geval te zijn. De belegging had een waarde van circa € 9.500,-. Met nog zo'n anderhalf jaar te gaan, zou het krediet nooit meer binnen die periode afgelost kunnen worden. De consument heeft toen in paniek besloten het belegde vermogen op te nemen en de lasten verder niet meer te betalen. De consument stelt dat als zij het krediet, in de termijn die er voor stond, wel had kunnen aflossen, zij nooit in deze situatie terecht zou zijn gekomen.

2.7 Op enig moment na afsluiting van het krediet verloor de consument ook haar (vaste) baan en had ze het financieel zwaar. Naast de schuld bij Hoist had de consument ook nog een belastingschuld, een schuld bij een aannemer en diverse andere schulden bij vrienden. Omdat zij niet aan haar betalingsverplichtingen kon voldoen, heeft de consument aan Hoist verschillende betalingsregelingen voorgesteld, welke door Hoist zijn afgewezen. Nadat de schuld uiteindelijk was opgelopen tot circa € 100.000,-, heeft Hoist Portfolio Holding Ltd. met de consument een vaststellingsovereenkomst afgesloten. Bij het afsluiten van deze vaststellingsovereenkomst had de consument zich echter niet gerealiseerd dat door deze regeling (in 2000 maandtermijnen een bedrag van € 100.000,- aflossen) het krediet nooit zal worden afgelost met als gevolg dat de BKR-codering nooit zal worden verwijderd en zij de rest van haar leven hier hinder van zal ondervinden.

2.8 De consument heeft geweigerd een beroep te doen op schuldhulpverlening, zij wilde alles keurig zelf oplossen. Maar als zij een schuldhulpverleningstraject was gestart, had zij inmiddels al een schone lei gehad. Zij erkent dat er in het verleden één en ander is misgegaan, maar vindt het niet terecht dat zo'n 'fout' haar (levens)lang kan blijven achtervolgen.

2.9 De consument geeft aan dat de financiële situatie van haar en haar partner nu stabiel is. Zij hebben geen nieuw schulden gemaakt. Sinds 1 januari 2025 heeft de consument een arbeidscontract voor bepaalde tijd. De consument komt haar betalingsverplichtingen aan Hoist keurig na. Zij zou graag de kans krijgen verder aan haar toekomst te bouwen. De 'levenslange' BKR-codering belemmert haar hierbij.

Het verweer

2.10 Hoist heeft – samengevat – het volgende verweer gevoerd. Door de consument is niet aangetoond dat het krediet daadwerkelijk voor een derde uit altruïstische motieven is afgesloten. Daarbij heeft zij expliciet erkend dat zij verantwoordelijk is voor het aangaan van het krediet. In zoverre is er geen sprake van dwaling of misleiding die de geldigheid van de BKR-codering zou kunnen aantasten. Beleggingsverliezen vormen een risico dat niet afdoet aan de contractuele verplichtingen jegens Hoist.

Een eventuele discrepantie tussen verwachting en realisatie van beleggingsresultaten kan niet worden afgewenteld op Hoist. Het gaat hier om een langdurige problematische schuldsituatie, waarbij de vordering nog steeds niet is voldaan. Het verzoek komt te vroeg. De consument is gewaarschuwd voor de gevolgen van een BKR-codering. Dat de consument belemmeringen ondervindt bij het verkrijgen van een lening maakt niet dat hier sprake is van een uitzonderlijke omstandigheid die verwijdering rechtvaardigt. Het verwijderen van de BKR-codering zou bovendien in strijd zijn met de zorgplicht van Hoist. Deze zorgplicht houdt in dat consumenten worden beschermd tegen overmatige schuldenlast en kredietverstrekkers worden gewaarschuwd voor potentiële risico's. Een grondslag voor verwijdering van de BKR-codering ontbreekt.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is ter beoordeling voorgelegd of Hoist de BKR-codering op naam van de consument moet laten verwijderen. Het is de commissie opgevallen dat er twee verschillende partijen zijn, namelijk Hoist Portfolio Holding Ltd., op wiens naam de vaststellingsovereenkomst is gesloten en kennelijk een zustervennootschap van Hoist is, en Hoist. De commissie gaat ervan uit dat Hoist nu de partij is op wiens naam de BKR-codering correct geregistreerd staat, nu geen van beide partijen hier verder een punt van heeft gemaakt.

3.2 De commissie komt tot het oordeel dat op basis van een belangenafweging Hoist de BKR-codering moet laten verwijderen. Omdat de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvalt, komt de commissie niet meer toe aan de tijdens de zitting ter sprake gekomen vraag of er door het afsluiten van de vaststellingsovereenkomst een nieuwe kredietovereenkomst tot stand is gekomen. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

Juridisch kader van de belangafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (Hoist) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-codering en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de BKR-codering aangegeven en heeft de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder 2.5 tot en met 2.9.

3.8 Hoist heeft dit bezwaar betwist, zoals weergegeven onder 2.10.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist onvoldoende aangetoond dat in dit specifieke geval haar belang bij handhaving van de BKR-codering op dit moment nog zwaarder weegt dan het belang van de consument bij de verwijdering daarvan. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.10 De commissie stelt vast dat er sprake is geweest van langdurige betalingsproblemen. In 2011 heeft Antera namens IDM Financieringen de totale schuld opgeëist en is de betalingsachterstand bij BKR gemeld. Deze staat (nu) geregistreerd op naam van Hoist. Verder staat vast dat in 2018 Hoist Portfolio Holding Ltd. met de consument een vaststellingsovereenkomst heeft afgesloten. Zowel in de door haar ingediende stukken als tijdens de zitting heeft de consument aangegeven dat zij bij het aangaan van de vaststellingsovereenkomst in de veronderstelling was dat op een gegeven moment de BKR-codering automatisch zou worden verwijderd. Later heeft zij zich pas gerealiseerd dat door het aangaan van deze overeenkomst, zij nooit meer van de BKR-codering afkomt en de rest van haar leven hier de gevolgen van zal ondervinden.

---

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Hoist heeft hierop gereageerd en aangegeven dat met de aflossingsregeling in de vaststellingsovereenkomst rekening is gehouden met de financiële situatie van de consument en wat er op dat moment (financieel) haalbaar was. Omdat het niet in de rede ligt dat de schuld tijdens het leven van de consument zal worden afgelost bij dit tempo van betalen, is het gevolg dat de consument de rest van haar leven gebonden zal zijn aan de BKR-codering en aan de belemmeringen die deze BKR-codering met zich meebrengt.

3.11 De commissie stelt vast dat de consument vanaf het aangaan van de vaststellingsovereenkomst in 2018 tot op heden haar betalingsverplichting aan Hoist altijd is nagekomen. Er zijn geen feiten gebleken waaruit moet worden geconcludeerd dat de consument financieel niet stabiel is. De consument beschikt sinds januari 2025 over een arbeidscontract. Het is de commissie niet gebleken dat de consument betalingsachterstanden of problematische schulden heeft. De consument is in die zin geen wanbetaler meer en vormt geen risico waartegen toekomstige kredietverstrekkers moeten worden gewaarschuwd. Verder is er inmiddels veel meer dan vijf jaar verstreken sinds de consument en Hoist de betalingsregeling zijn aangegaan.

3.12 Alles overwegend vindt de commissie in dit specifieke geval het laten voortduren van de BKR-codering niet proportioneel en beslist daarom dat Hoist de BKR-codering op naam van de consument moet laten verwijderen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Hoist de aan de naam van de consument gekoppelde achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 moet verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkings-verantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)